



Prevenzione



Correzione



Gestione ambientale ed energetica



Acquisti

# Gestione guasti

Publicato: Ottobre 2012

Versione aggiornata: Ottobre 2012

Codice: 65-00-04-PR-I-03-00

## Obiettivo e scopo

Questo documento descrive le procedure in caso di danni o guasti che possono avvenire in hotel. I problemi possono essere gestiti da:

- o personale di manutenzione dell'hotel
- o ditte esterne (è necessario assicurarsi che la ditta abbia le certificazioni adeguate per gli impianti e le attrezzature corrispondenti.)

Il responsabile di manutenzione è la persona responsabile delle mansioni giornaliere relative ad eventuali guasti in hotel.

Per controllare e riparare gli impianti e le attrezzature con potenziale inquinante, l'hotel deve svolgere le attività di manutenzione preventiva come stabilito dal sistema di gestione energetico e ambientale di NH Hoteles.

## Sommario

- 1 Criteri generali
- 2 Operazioni
  - 2.1 Notifica del guasto
  - 2.2 Risoluzione del guasto
  - 2.3 Firma della riparazione
  - 2.4 Revisione della riparazione e firma del registro dei guasti
  - 2.5 Riparazioni effettuate da ditte esterne
- 3 Norme di servizio
  - 3.1 Guasti nelle camere
  - 3.2 Guasti nelle zone comuni
- 4 Procedure correlate
- 5 Modelli e file
- 6 Convalida procedura

## 1 Criteri generali

**\*Gli hotel con certificazione ISO useranno le procedure ed i modelli previsti dalla relativa applicazione.**

Tutti i responsabili di manutenzione devono compilare un modulo (o una copia) dei contratti firmati (vedere documento *Lista contratti obbligatori.xls*, procedura *Manutenzione preventiva degli impianti*) dall'hotel o dal dipartimento di Ambiente e Ingegneria e una copia di tutte le note di consegna e delle fatture ricevute per tutte le attività svolte in hotel da ditte esterne.

Tutti i guasti devono essere **SEMPRE** riportati su *Manutenzione guasti.xls*. Si tratta di un file **UNICO** che deve essere sempre aggiornato e salvato in una cartella condivisa del server dell'hotel per notificare e controllare tutti i problemi che possano verificarsi.



Prevenzione



Correzione



Gestione ambientale ed energetica



Acquisti

## 2 Operazioni

### 2.1 Notifica del guasto

**Responsabile:** *Qualsiasi dipartimento dell'hotel, Responsabile di manutenzione*

Qualsiasi dipartimento dell'hotel può rilevare un guasto e deve informare il responsabile di manutenzione. Le segnalazioni di guasti possono arrivare anche al Front Office, in diversi modi:

- Chiamata/avviso del cliente al Front Office.
- Attraverso la governante, informata da una cameriera che ha rilevato il guasto durante la pulizia delle camere (vedere procedura *Preparazione giornaliera e controllo pulizia*) o da altri dipartimenti.

In ogni caso bisogna annotare sul documento *Manutenzione guasti.xls*, disponibile sulla rete interna dell'hotel, il tipo di guasto, la data e l'ora e informare il responsabile di manutenzione dei dettagli del problema.

### 2.2 Risoluzione del guasto

**Responsabile:** *Personale di manutenzione*

In caso di problemi urgenti (l'urgenza viene stabilita dal responsabile di manutenzione o dal direttore dell'hotel) o se il cliente si trova ancora in camera (la priorità in questo caso è alta), è necessario risolvere il problema il più velocemente possibile con il personale e le risorse a disposizione.

Se il problema non è urgente, il responsabile di manutenzione stabilirà quando ci si occuperà della risoluzione in base al resto delle attività da svolgere nel corso del giorno.

Se si creano rifiuti durante la riparazione, verranno gestiti secondo il documento *Gestione rifiuti*. Se non ci sono direttive per la gestione dei rifiuti, il responsabile di manutenzione deve contattare il dipartimento di Ambiente e Energia per definire il modo in cui occuparsene.

Se il guasto non può essere riparato subito ed è necessario far cambiare camera al cliente, bisogna contattare la reception per informare i colleghi della situazione e dei motivi che non permettono la riparazione immediata (Vedere procedura *Servizio al cliente*)

### 2.3 Firma della riparazione

**Responsabile:** *Personale di manutenzione*

Una volta risolto il problema è necessario compilare il modello *Manutenzione guasti.xls* con l'indicazione della persona incaricata della riparazione, la data e l'ora.

### 2.4 Revisione della riparazione e firma del registro dei guasti

**Responsabile:** *direttore dell'hotel, responsabile di manutenzione, responsabile regionale Ambiente e Ingegneria*

Il responsabile di manutenzione deve controllare che le riparazioni siano effettuate correttamente e firmare la chiusura del guasto sul modello *Manutenzione guasti.xls*.



Il direttore dell'hotel deve controllare e firmare il documento **una volta alla settimana** e il responsabile regionale del dipartimento *Ambiente e Ingegneria* deve controllarli almeno **una volta ogni sei mesi**.

## 2.5 Riparazioni effettuate da ditte esterne

### **Responsabile: Responsabile manutenzione, ditta esterna**

Se esiste un contratto di manutenzione per la macchina da riparare, bisogna contattare subito la ditta incaricata della manutenzione.

Per le attività svolte da ditte esterne all'interno delle nostre strutture, è necessario controllare sempre che vengano rispettate le norme standard relative alla prevenzione di rischi sul lavoro.

Le ditte esterne devono sempre attenersi alla legislazione in termini di sicurezza e prevenzione di rischi. Per assicurarci che ciò accada, la Direzione richiede all'azienda la presentazione di un certificato di accreditazione e la firma dei protocolli di rischio secondo la legislazione locale.

Quando il personale della ditta esterna arriva in hotel, dobbiamo mostrar loro gli impianti e le attrezzature che devono essere controllate e fornire loro un numero di telefono di contatto. Alla fine del lavoro, richiederemo una nota di consegna. I lavori effettuati devono essere controllati dal responsabile di manutenzione che si assicurerà che sia tutto corretto, dai materiali ai tempi di lavoro. Alla fine, se è tutto corretto, firmeremo la nota di consegna.

In questi casi, il documento da compilare è il *Controllo mansioni ditte esterne.xls*.

## 3 Norme di servizio

### **Responsabile: Personale di manutenzione**

#### 3.1 Guasti nelle camere

Le seguenti norme devono essere applicate in caso di guasti in camere occupate dagli ospiti:

- Se nella camera c'è il cartello *"Non disturbare"* non dobbiamo entrare fino a nuovo avviso o fino a quando il cliente non cambia il cartello in *"Si può entrare"*.
- Prima di entrare in camera, è necessario bussare due volte per dare al cliente il tempo di rispondere, se è in camera.
- Se il cliente è in camera, chiederemo il permesso per iniziare la riparazione o se preferisce che ritorniamo in un secondo momento. Bisogna essere sempre educati e usare espressioni quali *"Buongiorno/buon pomeriggio/buonasera, possiamo iniziare subito la riparazione?"* *"Grazie"* o *"A che ora possiamo tornare per la riparazione"*.
- Mai lasciare la camera del cliente incustodita.
- Effettuata la riparazione, chiedere al cliente se è soddisfatto e salutarlo educatamente.
- Se il cliente non è in camera, sistemare il cartello *"Servizio riparazioni"* sulla porta e procedere alla riparazione con la porta chiusa. Esistono due casi eccezionali in cui la porta va tenuta aperta:
  - Porte d'emergenza.
  - se il cliente è in camera, la porta resta sempre aperta con il cartello *"Servizio riparazioni"*.
- Una volta effettuate le riparazioni, controllare che tutte le porte e finestre siano chiuse correttamente.



Prevenzione



Correzione



Gestione ambientale ed energetica



Acquisti

- Mai aprire la porta di una camera a un cliente che lo richiede. Spiegare al cliente che per motivi di sicurezza, deve contattare la Reception per richiedere un duplicato della sua chiave.
- È proibito accendere la radio o la TV durante le riparazioni. Se il cliente le ha lasciate accese, è necessario spegnerle. È proibito fumare nelle camere.
- Se il telefono personale squilla durante la riparazione, non si può rispondere.
- È proibito usare i telefoni delle camere per telefonate personali. L'unico telefono che il personale può utilizzare si trova nell'ufficio del responsabile di manutenzione e per il suo uso limitato a questioni gravi è necessario un permesso.
- Il modo migliore per mostrare rispetto nei confronti dei clienti è attraverso il silenzio e la discrezione.
- Non si può usare il bagno dei clienti né toccare le amenities (carta, asciugamani, ecc.)
- terminate le riparazioni, contattare la governante, che manderà qualcuno a pulire la camera (se necessario).

### 3.2 Guasti nelle zone comuni

Le mansioni da seguire sempre sono le seguenti:

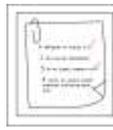
- Se si crea qualsiasi tipo di disturbo ai clienti (rumori, odore di vernice, ecc.) avvisare il front office della durata dei lavori. Il front office si occuperà di prendere le misure di provvedimento necessarie (avvisare i clienti, cambiare le camere, ecc.)
- Se i lavori si svolgono in zone comuni, è necessario prendere tutte le misure di sicurezza necessarie, quali sistemare segnali per delimitare la zona di lavoro o sistemare cartelli in varie lingue per avvisare dei lavori, scusandosi per eventuali disturbi.

## 4 Procedure correlate

Manutenzione preventiva degli impianti  
 Preparazione giornaliera e controllo pulizia  
 Gestione rifiuti  
 Servizio al cliente

## 5 Modelli e file

Modulo o documento	Responsabile	Periodo file
Manutenzione guasti	Responsabile manutenzione / Direttore dell'hotel	3 anni
Controllo mansioni ditte esterne		6 anni (5 + l'anno corrente), tranne che per le attrezzature che richiedono un resoconto di tutto il periodo vitale della macchina <b>*BU Italia: 10 anni (9+l'anno corrente)</b>
Copia di tutte le note di consegna e le fatture. Includere anche un resoconto di tutte le mansioni svolte da ditte esterne.		



Prevenzione



Correzione



Gestione ambientale ed energetica



Acquisti

## 6 Convalida procedura

Versione	Coporate area	Approvato da		Data di approvazione
1	Projects, Construction & Engineering (Process Owner)	Environment & Engineering Director SVP Projects, Construction & Engineering	Luis Ortega Santiago López	Ottobre 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Operations	Operations Control Director		
	Resources	SVP Human Resources		
	Management Committee			Steering Minutes 16/10/2012

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.